

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PR-SG-9
		Versión	3
		Implementación	19/01/2022
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del cliente, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

4. CONDICIONES GENERALES

- La empresa pone a disposición de sus clientes, los siguientes canales de atención:
 - Línea en Bogotá: 405 00 82
 - pqr@paynet.com.co
 - Personalmente
 - Por escrito
 - Página web
 - Por la página web en el siguiente enlace:
https://kawak.com.co/paynet/pqrs/pqrs_index.php
- Para la gestión y respuesta de las PQRS y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PR-SG-9
		Versión	3
		Implementación	19/01/2022
		Clasificación de la información	Pública

3. Cada petición, queja, reclamo y sugerencia, se recibirá a través de los canales antes mencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será el Profesional Senior de Calidad.
4. En caso de recibir una PQRS en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo pqr@paynet.com.co.
5. Las PQRS que se reciben a través de la página web serán gestionadas internamente a través del software gestor documental, del cual asignará el número del caso al cliente.
6. En caso de recibir una PQRS vía telefónica, se solicitarán los siguientes datos del cliente:
 - Nombre completo
 - Cédula o NIT
 - Celular
 - Correo electrónico
 - Información relacionada con la PQRS
7. De igual manera, esta información será redireccionada al correo pqr@paynet.com.co.
8. Para dar respuesta a las quejas, reclamos y derechos de petición, se dará respuesta formal con un oficio, el cual será firmado digitalmente. Dependiendo del alcance de la respuesta, serán firmados por Líder del proceso, Representante Legal o Profesional Senior de Calidad.
9. En caso de que se presenten PQRS repetitivas, se abrirá una acción correctiva; la cual se gestionará con el proceso establecido.
10. Las respuestas de las PQRS se realizarán mediante la plantilla establecida en el software de gestión documental, la cual se encuentra en: Favoritos-Plantilla de respuesta de PQRS.
11. En caso de que se presenten fallas con el software de gestión documental el mecanismo contingente es el correo electrónico.

5. ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADA	SALIDA
Manifestación de insatisfacción, necesidad o felicitación frente a los productos o servicios de una parte interesada.	Solución a la insatisfacción o análisis de la necesidad una parte interesada y posterior solución de la misma

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PR-SG-9
		Versión	3
		Implementación	19/01/2022
		Clasificación de la información	Pública

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
1		Inicio	-	-	-
2		<p>Recibir la PQRS presentada por el cliente o partes interesadas en los canales establecidos en las condiciones generales, de recibir alguna PQRS por otro proceso que no sea el SIG, direccionar al correo electrónico pqr@paynet.com.co y relacionar una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió.</p> <p>Nota: De no ser recibida mediante el software de gestión documental, se procederá a registrar en el mismo.</p>	Colaboradores Profesional Senior de Calidad	CEA	Correo electrónico/Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
3	<p>¿Se recibe la PQRS por el software de gestión documental?</p> 	<p>¿Se recibe la PQRS por el software de gestión documental?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 5</p> <p>No: Continuar con la actividad 4.</p>			



PROCEDIMIENTO DE PQRS

Código PR-SG-9

Versión 3

Implementación 19/01/2022

Clasificación de la información Pública

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
4	Ingresar la información de la PQRS	Ingresar la información de la PQRS en el software de gestión documental	Profesional Senior de Calidad	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
5	Evaluar y direccionar por medio del software de gestión documental	Evaluar el impacto (alto, medio y bajo) y direccionar por medio del software de gestión documental al Líder del proceso y el responsable encargado de área que pueda garantizar una respuesta efectiva.	Profesional Senior de Calidad	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
6	Evaluar, investigar y analizar la petición, queja, reclamo, apelación o derecho de petición	Evaluar, investigar y analizar la información de la petición, queja, reclamo, derecho de petición, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.	Líder del proceso/ Responsable de las PQRS por Proceso	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
7	Revisar y analizar la información	Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso. Para el caso de los derechos de petición se validará con el Profesional Junior Jurídico. Para temas de imparcialidad se validará en el Comité de Imparcialidad Nota: En caso de	Profesional Senior de Calidad	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente



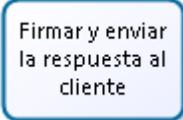
PROCEDIMIENTO DE PQRS

Código PR-SG-9

Versión 3

Implementación 19/01/2022

Clasificación de la información Pública

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NORMA	REGISTRO
		ser aprobada la respuesta por parte del SIG, se hará la devolución con las observaciones pertinentes mediante el software de gestión documental, para ser complementada por el proceso correspondiente.			
8	¿La respuesta es aprobada? 	¿La respuesta es aprobada? Si: Continuar con la actividad 9. No: Devolver a la actividad 7.	-	-	-
9		Firmar y enviar la respuesta al cliente, dicha respuesta se guardará en la NAS en la carpeta PQRS Nota: Para los derechos de petición, quejas con un alto impacto serán firmados por el representante legal de la compañía.	Profesional Senior de Calidad	CEA	Software de Gestión Documental – Módulo de Servicio al Cliente
10		Fin	-	-	-



PROCEDIMIENTO DE PQRS

Código

PR-SG-9

Versión

3

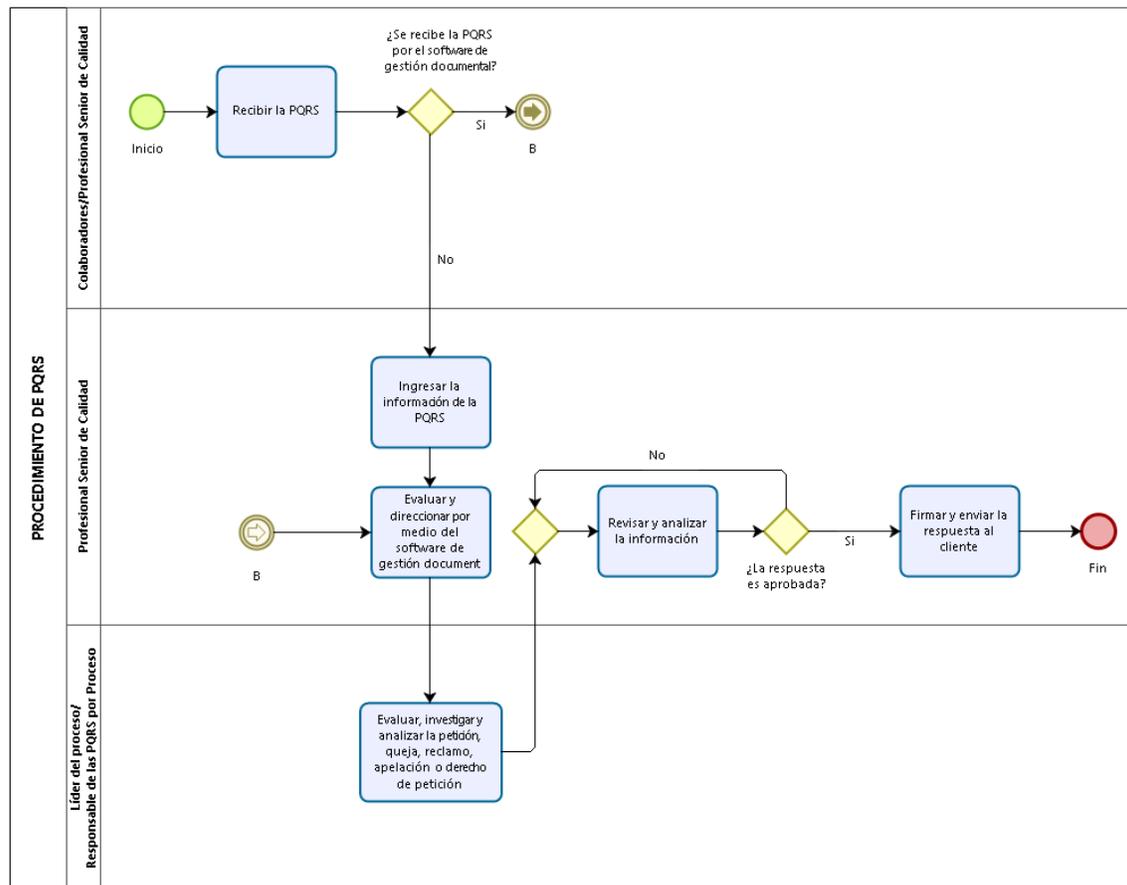
Implementación

19/01/2022

Clasificación de la información

Pública

7. DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
1	02/10/2019	Profesional de Calidad y SARO	Emisión	Se creo el documento
2	23/04/2021	Profesional de Calidad y SARO	Alcance	Se agrega el siguiente texto: Inicia desde la recepción de la PQR hasta la atención y solución correspondiente a las mismas
			Condiciones generales	Se ingresa literal 2. Para la gestión y respuesta de las PQR y derechos de petición, se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan

Toda versión impresa de este documento se considera como copia no controlada

	PROCEDIMIENTO DE PQRS	Código	PR-SG-9
		Versión	3
		Implementación	19/01/2022
		Clasificación de la información	Pública

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO	CRITERIO(S)	CAMBIO
				desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 7 u 8 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
			Descripciones de actividades	Se agrega actividad No. 3 Registrar la información de PQR en el formato
			Diagrama de Flujo	Se actualiza diagrama de flujo.
3	19/01/2022	Profesional Senior de Calidad	Todo el documento	Se modifico el cargo Profesional de Calidad y SARO por Profesional Senior de Calidad. Se ajusta el nombre de Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos por Procedimiento de PQRS
			Condiciones Generales	Se incluyo otro canal para la recepción de PQRS, además se incluyó los numerales 10 y 11
			Entradas y salidas	Se modificaron las entradas y salidas del procedimiento
			Descripción de actividades	Se modificaron todas las actividades, dado la implementación del software de gestión documental para el manejo de las PQRS